
Betalinger ved handel på internettet

Eva Wix Wagner, Betalingsformidlingskontoret

INDLEDNING OG SAMMENFATNING

Internethandlen i Danmark er steget betydeligt over de seneste år, og danske forbrugere er i EU-sammenhæng blandt de hyppigste til at anvende denne handelsform. For forbrugerne har handel på internettet flere fordele, og der er varer og tjenester, som i dag praktisk talt kun købes her. Derudover har internethandel forbedret forbrugernes muligheder for at foretage grænseoverskridende handel og dermed medført øget vareudbud og styrket konkurrence.

For at opnå fordelene ved internethandel er det væsentligt, at der kan betales sikkert og effektivt. I Danmark foretages de fleste køb på internettet med dankort. Det er en nem og hurtig betalingsform, da forbrugeren kun skal indtaste oplysninger, der fremgår af kortet, og ikke identificere sig ved en kode. Hermed øges dog også risikoen for tab ved misbrug, der for beløb over 1.000 kr. bæres af forretningen, mens forbrugeren normalt holdes skadesløs uanset beløbets størrelse.

Andre betalingsformer på internettet er mere sikre over for misbrug, der skyldes svindel med betalers identitet. Det gælder bl.a. betalinger via netbank, der kræver, at forbrugeren logger på via sit sædvanlige login. I Danmark har de største banker udviklet deres egne netbank-løsninger, som imidlertid kun kan anvendes, hvis forbrugeren og forretningen er kunde i samme bank. Derudover eksisterer der en fælles løsning, der tilbydes af alle danske pengeinstitutter, kaldet eDankortet, som dog kun anvendes i beskeden omfang.

En anden løsning, der kan øge sikkerheden ved betalinger på internettet, er at indføre en kode ved kortbetalinger. Det har Visa og MasterCard gjort for deres kort, kaldet 3D Secure. I flere lande er misbruget med betalingskort på nettet efterfølgende faldet, selv om omfanget af betalinger er steget. Det er dog sket på bekostning af en mere besværlig betalingsproces, hvilket er årsagen til, at flere forretninger har tøvet med at indføre 3D Secure.

Internationale og nationale myndigheder i EU har de seneste år aktivt involveret sig i arbejdet med at fremme sikre betalingsformer på internettet. Den Europæiske Centralbank, ECB, har bl.a. etableret et europæisk forum, kaldet SecuRe Pay, der skal koordinere myndighedernes ind-

sats på området. SecuRe Pay arbejder i øjeblikket med at formulere anbefalinger, der skal højne sikkerheden af kortbetalinger på internettet og netbankbetalinger.

I takt med den teknologiske udvikling kan der i årene fremover ventes en stramning af internationale myndigheders anbefalinger til foranstaltninger, der skal hindre misbrug ved betalinger på internettet. Fx kan det blive tilrådet at bruge koder, der udskiftes ved hver betaling, som det er tilfældet med NemID. Omfanget af svindel med dankort på internettet er i dag beskedent, men det bør løbende vurderes, om der er behov for at skærpe sikkerhedskravene i overensstemmelse med de internationale anbefalinger.

INTERNETHANDLEN I DANMARK

Inden for de senere år har der været en betydelig vækst i internethandlen i Danmark. Der findes ingen officiel statistik, men fra 2007 til 2011 er antallet af dankortbetalinger på internettet vokset med 15,8 pct. om året i gennemsnit. I samme periode er antallet af kortbetalinger i forretninger steget med 8,7 pct. om året.

Foreningen for Distance- og Internethandel, FDIH, vurderer, at den danske internethandel i 2011 udgjorde 46 mia. kr., hvoraf 9 mia. kr. var i udenlandske internetforretninger.¹ På baggrund af tal fra Danmark Statistik kan den samlede detailomsætning for samme år skønnes til 281 mia. kr. De to tal er dog ikke direkte sammenlignelige, da de dækker over forskellige vare- og tjenestegrupper.

Væksten i internethandlen kommer også til udtryk ved andelen af danskere, der regelmæssigt handler på nettet. Fra 2008 til 2011 er der sket en markant stigning i denne andel, jf. figur 1. Det gælder især for aldersgrupperne 40-59 år og 60-74 år, der også kan formodes at købe for de største beløb. Andelen af internethandlende er fortsat størst for de 20-39-årige.

Danskere handler også i stigende omfang i udenlandske internetforretninger. Ifølge tal fra Danmarks Statistik er andelen, der på et år har købt varer eller tjenester fra en internetforretning i et andet EU-land steget fra 34 pct. i 2008 til 40 pct. i 2011. Andelen, der har handlet i en internetforretning uden for EU, er ligeledes vokset.

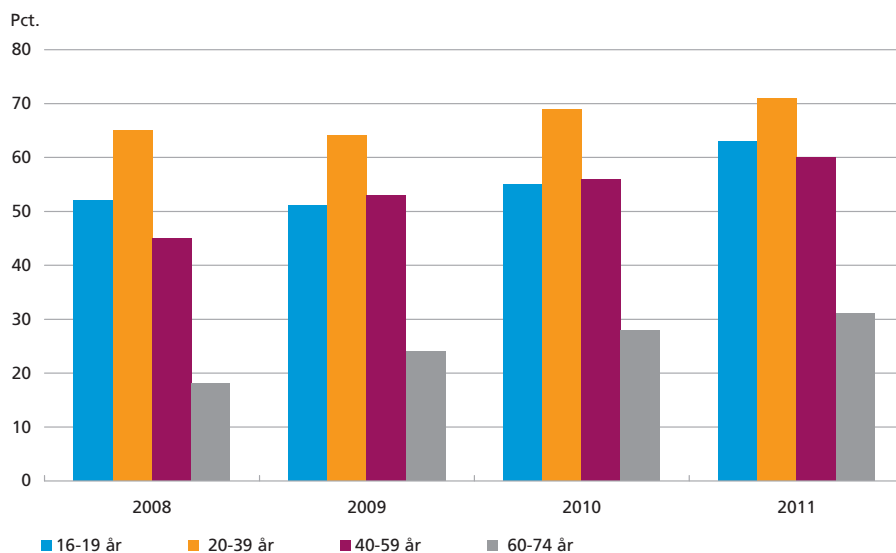
De varegrupper, der tegner sig for den største del af omsætningen i den danske nethandel, er billetter til underholdning, fx teater, koncerter og biograf, tjenester i forbindelse med ferier såsom flyrejser, hotelovernatning og billeje, tøj samt sports- og fritidsartikler.² Andre varegrupper, som også står for en betydelig omsætning, er elektronik, film, musik

¹ Se FDIH (2011).

² se DIBS (2011).

ANDEL AF DEN DANSKE BEFOLKNING, SOM HANDLER PÅ INTERNETTET

Figur 1



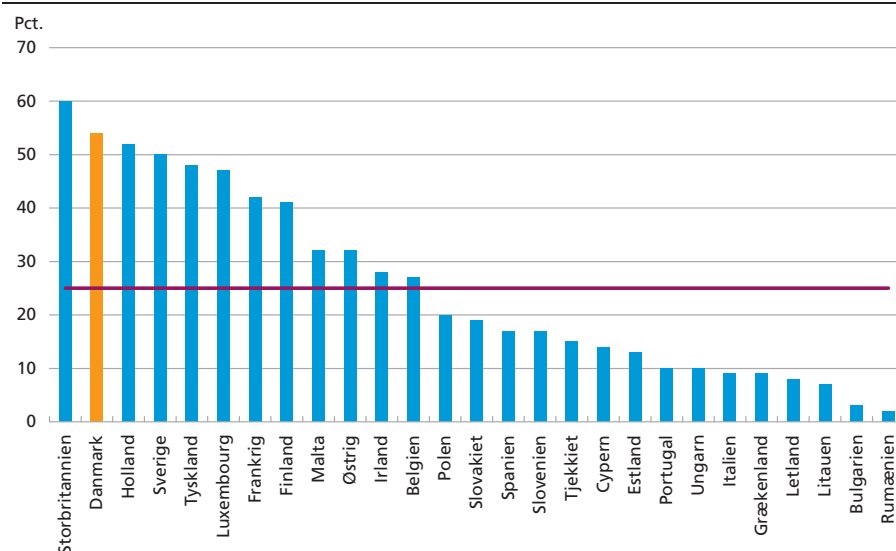
Anm.: Figuren viser andelen af befolkningen, der har handlet på internettet inden for de seneste tre måneder.
Kilde: Danmarks Statistik.

og bøger. Køb af dagligvarer på nettet udgør indtil videre en meget begrænset del, men har de seneste år været stigende.

Sammenlignet med andre EU-lande er danskerne blandt dem, der handler hyppigst på internettet, jf. figur 2. Kun i Storbritannien handler

ANDEL AF BEFOLKNINGEN I EU-LANDENE, DER HANDLEDE PÅ INTERNETTET I 2010

Figur 2



Kilde: Eurostat.

borgerne oftere på nettet end i Danmark. Generelt er internethandel mere udbredt i nordeuropæiske lande som de to nævnte, Holland, Sverige og Tyskland end i resten af EU.

BETALINGSFORMER

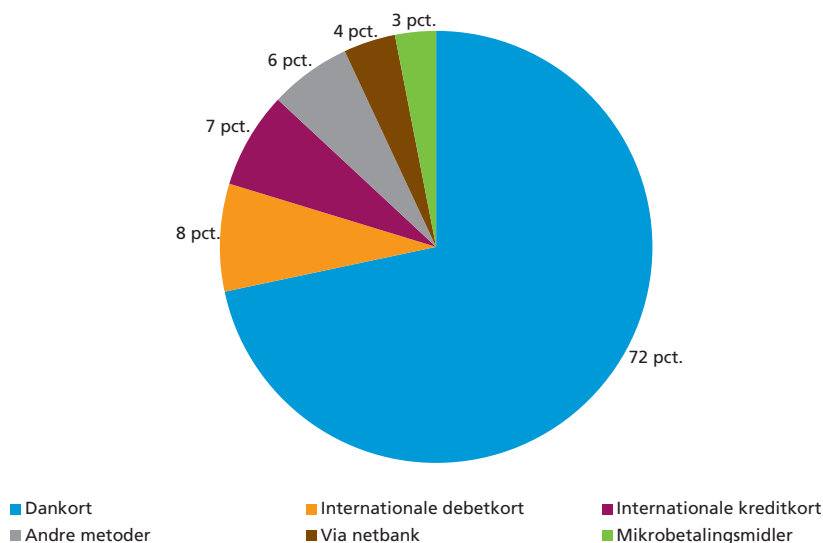
I det følgende gennemgås de mest anvendte betalingsformer på internettet i Danmark. Hovedparten af alle betalinger ved køb i danske internetforretninger foregår ved brug af kort. I 2011 skønnes det at have drejet sig om ca. 87 pct. af alle betalinger på internettet, hvoraf hovedparten var med dankort, jf. figur 3. De resterende gennemføres bl.a. via betalers netbank eller ved træk på forudbetalte midler, der er indsat på en elektronisk konto.

Betalingskort

Ved kortbetalinger på internettet anvendes ud over dankort fortrinsvis internationale debet- og kreditkort. Debetkortene, fx Visa Electron og Mastercard Debet, har saldokontrol, mens kreditkortene, fx Mastercard, American Express og Diners Club, er kort, hvor pengene først hæves på forbrugerens konto nogen tid efter købet, typisk én gang om måneden.

DANSKERNES VALG AF BETALINGSFORM VED HANDEL PÅ INTERNETTET

Figur 3



Anm.: Mikrobetalingsmidler omfatter PayPal. Andre metoder dækker bl.a. betaling via faktura, afregning ved levering og betalinger via mobiltelefon.

Kilde: Egne beregninger på baggrund af DIBS (2011).

PENGESTRØMMEN VED EN KORTBETALING	Boks 1
Pengestrømmen er den samme for en kortbetaling på internettet og i en forretning, men er derimod forskellig for en dankortbetaling og en betaling med et internationalt kort, fx Visa eller MasterCard. Ved en <i>dankortbetaling</i> sker udvekslingen af penge mellem forbrugerens og forrettningens pengeinstitut som hovedregel natten efter, at betalingen er foretaget. Pengene hæves på forbrugerens konto på betalingsdagen og indsættes dagen efter på forretningens konto. Ved en betaling med et <i>internationalt kort</i> holdes pengene i en periode af en tredjepart i form af kortindløseren, fx Nets' datterselskab Teller, der modtager dem fra forbrugerens bank umiddelbart efter, at betalingen er foretaget. Hvor hurtigt forretningen modtager pengene, afhænger af dens aftale med kortindløseren.	

Der er grundlæggende ikke forskel på pengestrømmen for en kortbetaling på nettet og i en forretning, jf. boks 1. Selve udførelsen af betalingen er dog forskellig, idet forbrugerens ved en internetbetaling ikke skal indtaste en pincode, men i stedet oplysninger, der fremgår af kortet, dvs. kortnummer, udløbsdato og en trecifret sikkerhedskode. Ved betalinger med andre kort end dankort kan forbrugerens derudover blive bedt om at verificere sig ved en yderligere kode, jf. nedenfor.

Oplysningerne om et køb foretaget med et betalingskort skal sendes videre fra internetforretningen til kortindløseren, fx Nets. Det sker via en såkaldt betalingsgateway, som kan sammenlignes med en kortterminal i forretninger. I Danmark er den største udbyder af betalingsgateways DIBS Payment Services, der er aktiv i flere lande, men der findes også andre udbydere af denne tjeneste, herunder Quickpay og ePay.

Andre selskaber tilbyder tjenester, der gør det muligt for forbrugerne at lagre deres kortoplysninger i en virtuel pung, som de kan bruge, når de handler i forskellige internetforretninger. Et eksempel er produktet Google Wallet, ligesom PayPal udbyder et tilsvarende produkt. Ved anvendelse af en virtuel pung skal forbrugerne kun oplyse deres kortoplysninger over for én udbyder og behøver ikke at indtaste dem på ny, når de handler i forskellige netforretninger.

Netbankløsninger

En anden mulighed ved internethandel er betaling via forbrugerens netbank. Ved et klik på et ikon dirigeres forbrugerens fra hjemmesiden, hvor købet foretages, til sin egen netbank. Her logger forbrugerens sig på med sin sædvanlige NemID-kode og møder et skærmbillede med en specifikation af modtageren og beløbet, der skal betales. Forbrugerens gennemfører betalingen ved at godkende disse oplysninger.

eDANKORTET OG UDENLANDSKE NETBANKLØSNINGER	Boks 2
eDankortet blev introduceret i 2003 med den hensigt at øge sikkerheden for betalinger på internettet. Ved betalinger med eDankort verificeres betalerens identitet via login til netbanken. Nets er, som for det fysiske dankort, indløser af betalinger med eDankort, dvs. det er Nets, der indgår aftale med forretningerne om at modtage betalinger med kortet. Forretningerne er garanteret beløb op til 4.000 kr., mens dækningsgarantien for forretninger ved betalinger med almindelige dankort på internettet er 1.000 kr. Anvendelsen af eDankort har været meget begrænset og tilmed faldende de seneste år. I 2011 blev der blot udført 32.854 betalinger mod over 50 mio. betalinger med fysiske dankort på internettet. Den beskedne brug af eDankort kan bl.a. tilskrives, at det kun tilbydes som betalingsløsning af relativt få forretninger, hvilket kan undre. En mulig forklaring kan være, at forretningerne vurderer, at betaling med eDankort er besværlig for kunderne og derfor fravælger den højere dækningsgaranti mod et forventet højere salg. For kunderne har det ingen økonomisk eller køberetlig betydning, om de bruger dankort eller eDankort. I andre europæiske lande har bankerne udviklet lignende betalingsløsninger med større succes end i Danmark. Det gælder bl.a. i Holland, hvor bankerne tilbyder deres kunder at betale og modtage betalinger på internettet ved hjælp af iDEAL, der minder om eDankortet. iDEAL har vundet stort indpas og anvendes i dag ved omkring 65 pct. af alle netbetalinger i Holland, jf. figur 4. I Tyskland og Østrig findes tilsvarende løsninger, kaldet giropay og eps.	

Enkelte danske pengeinstitutter har udviklet deres egne netbankløsninger til betalinger ved handel på internettet. Det drejer sig om Danske Netbetaling og Nordea e-betaling. For at kunne benytte disse kræves det imidlertid, at forbrugeren og internetforretningen er kunde i samme bank. Denne begrænsning illustrerer de ulemper, der kan være forbundet med at udvikle løsninger uden om bankernes fælles infrastruktur.

Nets og de danske pengeinstitutter har i fællesskab udviklet det såkaldte eDankort, der også kan betragtes som en netbankløsning, jf. boks 2. Da alle banker tilbyder eDankort, forudsætter det ikke, at forbruger og forretning er kunder i samme bank. eDankortet giver forretningerne større sikkerhed for betalingen end almindelige dankortbetalinger, men opfattes som en mere besværlig betalingsform for forbrugeren. Brugen af eDankort er i dag meget beskedent.

Forudbetalte midler

Betalinger for køb på internettet kan også ske fra en konto med forudbetalte midler på en server, kaldet elektroniske penge eller e-penge. Det bedst kendte eksempel er formentlig betalingsløsningen PayPal, der kan anvendes globalt og ejes af onlineauktionsselskabet eBay.¹ I figur 3 er denne type betalinger vist som mikrobetalingsmidler.

¹ For en nærmere beskrivelse af Paypal, se Bakkegaard (2010).

I Danmark er betalinger med og udstedelse af e-penge reguleret i lov om betalingstjenester og elektroniske penge. E-penge defineres her som en elektronisk lagret pengeværdi, der udgør et krav på og accepteres som betalingsmiddel af andre end udsteder. Normalt skelnes der mellem kortbaserede e-penge, hvor pengeværdien er registreret på chippen på et betalingskort, og serverbaserede e-penge som PayPal.

Ifølge loven kan banker og såkaldte e-pengeinstitutter udstede e-penge. Derudover kan e-penge udstedes af selskaber med en begrænset tilladelse. Det kræver, at e-pengene kun kan bruges i en snæver kreds af forretninger eller udgør under 5 mio. euro. Med en begrænset tilladelse skal udsteder opfylde lempeligere betingelser, men kan til gengæld ikke udøve grænseoverskridende virksomhed.

Der findes ikke aktuelt nogen danske e-pengeinstitutter, og der er kun registreret få udstedere af e-penge med begrænset tilladelse. En række udenlandske e-pengeinstitutter har dog tilladelse til at udføre grænseoverskridende virksomhed i Danmark.

Andre betalingsformer

Betalinger ved køb på internettet kan også foregå på andre måder, fx ved efterkrav eller som kontantbetaling ved levering. Ved efterkrav modtager kunden en faktura og evt. et indbetalingskort, der kan betales via netbanken eller i pengeinstitutter og på posthuse. Denne type betalinger udgør kun en mindre del af den samlede omsætning på internettet og indgår under andre metoder i figur 3.

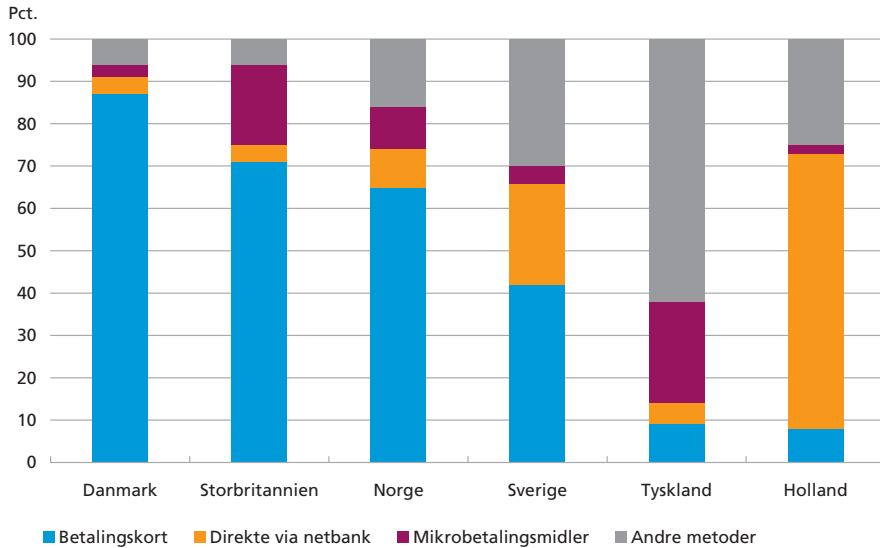
En anden betalingsform, der i kraft af udbredelsen af smartphones kan ventes at vinde større indpas ved nethandel, er betalinger med mobiltelefonen. Det gælder ikke bare ved køb af digitale tjenester, der bruges sammen med mobiltelefonen, fx applikationer og downloads af musik og spil, men også ved betaling for fysiske varer og tjenester, der ikke har tilknytning til mobiltelefonen.

De fleste mobilbetalinger foregår i dag ved, at forbrugeren sender en overtakseret sms, dvs. at det købte produkt afregnes via den efterfølgende telefonregning eller ved træk på forudbetalt taletid. Nets har dog for nylig lanceret et nyt system til at betale via mobiltelefonen, kaldet Mobilpenge, hvor pengene for købet trækkes direkte fra forbrugers bankkonto.

Endelig er der inden for de seneste år set flere eksempler på såkaldte virtuelle valutaer, der kan bruges til at købe varer og tjenester på internettet. Hovedparten af dem kan kun bruges inden for det lukkede miljø på nettet, hvor valutaen er opstået. Virtuelle valutaer adskiller sig fra rigtige valutaer ved ikke at eksistere i fysisk form og ved ikke at være udstedt af – og dermed fordringer på – centralbanker.

BORGERNES VALG AF BETALINGSFORMER I UDVALGTE EUROPÆISKE LANDE, 2011

Figur 4



Anm.: Mikrobetalingsmidler omfatter PayPal. Andre metoder dækker bl.a. betaling via faktura, afregning ved levering og betalinger via mobiltelefon.

Kilde: Egne beregninger på baggrund af DIBS (2011) og De Nederlandsche Bank (2011).

Betalingsformer i andre lande

Blandt ellers sammenlignelige lande er der stor forskel på, hvordan forbrugerne foretrækker at betale, når de handler på nettet, jf. figur 4. I ingen andre lande med en betydelig internethandel udgør kortbetalinger så stor en del af omsætningen, som det er tilfældet i Danmark. Kort anvendes dog også i væsentligt omfang i Storbritannien og Norge samt til dels i Sverige.

Holland adskiller sig fra de øvrige lande ved at have en meget anvendt netbankløsning, kaldet iDEAL, jf. boks 2. iDEAL tilbydes, ligesom eDan-kortet, af alle banker i landet, dvs. det er ikke en betingelse, at forbrugeren og forretningen er kunde i samme bank. I Sverige er betalinger på nettet via netbank også relativt udbredt, men her er tale om bankspecifikke løsninger.

I Tyskland findes også en sektorbaseret netbankløsning. De tyske forbrugere foretrækker dog at betale for deres netkøb ved hjælp af andre betalingsformer, primært pr. efterkrav eller kontantbetaling ved levering. Hermed svarer deres betalingsmønster på internettet i høj grad til deres ageren i forretninger, hvor kontantbetalinger er meget udbredte.

RISIKO FOR MISBRUG KONTRA BRUGERVENLIGHED

Ved betalinger med dankort på internettet er der større risiko for misbrug end ved dankortbetalinger i forretninger. Det skyldes, at der ikke skal indtastes en pinkode, men alene oplysninger, der fremgår af kortet. En person, der har stjålet eller kopieret et dankort eller på anden måde opsnappet oplysningerne på kortet, kan derfor relativt let bruge disse til at handle på nettet.

Ved denne type misbrug kan kortholder kræve det hævede beløb tilbageført, medmindre der har været handlet groft uagtsomt. Det gælder også ved misbrug af kortet i en udenlandsk internetforretning. Generelt er beskyttelsen af forbrugerne ved køb på nettet med betalingskort ganske høj, idet de også kan kræve, at deres bank tilbagefører en betaling, hvis varen udebliver, kaldet charge back.

Tabet ved misbrug af dankort på internettet bæres af Nets, der indløser betalingerne, og forretningerne. Nets garanterer forretningerne betalinger op til 1.000 kr., mens forretningerne selv må afholde tab herover. Ved betalinger med dankort i forretninger er den tilsvarende garanti fra Nets på 4.000 kr., hvis der er anvendt pinkode, hvilket afspejler den større sikkerhed ved disse betalinger.

Teknisk er der ikke noget til hinder for at have en personlig kode ved kortbetalinger på internettet. Visa og MasterCard har indført, at kortholder kan identificere sig ved en kode, kaldet 3D Secure. I Danmark er 3D Secure indført som en kode, der ikke skal ændres, og som anvendes sammen med en personlig oplysning, der skal forsikre kortholder om, at koden kan indtastes uden risiko for misbrug.

En mere avanceret og sikker bekræftelse af kortholder end den danske implementering af 3D Secure er såkaldt engangsverificering. Her identificeres kortholder med en kode, der udskiftes for hver betaling og modtages via fx sms eller en nøgleviser. NemID, der bruges som login til bl.a. netbank og offentlige myndigheder på internettet, er baseret på engangsverificering.

Med en personlig kode bliver det dog også mere besværligt at betale med kort på nettet. Beslutningen om at indføre en kode for dankortet skal derfor ses i sammenhæng med omfanget af misbrug. I 2011 udgjorde det indberettede misbrug med dankort på internettet ca. 11 mio. kr. – eller 0,03 pct. af omsætningen. Det var et fald i forhold til året før, men en større andel end for dankortbetalinger i forretninger.

ØGET INTERNATIONALT FOKUS PÅ MISBRUG

Inden for de seneste år er der på internationalt plan kommet øget fokus på vigtigheden af sikre betalingsmetoder på internettet. Risikoen ved

øget svindel med denne type betalinger er, at forbrugere og forretninger afholder sig fra at handle på nettet. Det kan indebære, at nogle af fordelene ved handel på internettet, fx styrket konkurrence og øget vareudbud, ikke materialiserer sig.

Der findes ingen harmoniseret statistik over omfanget af svindel ved betalinger på nettet. I Storbritannien, der er hjemsted for mange internetforretninger, er den faldet siden 2008 efter en markant stigning i årene inden. Det tilskrives bl.a. udrulningen af 3D Secure. Svindlen med betalingskort på nettet udgør dog ca. halvdelen af den samlede kortsvindel i Storbritannien. I andre lande, bl.a. Frankrig, har der været en fortsat stigning i denne svindel.

På den baggrund har flere myndigheder i EU involveret sig i arbejdet med at fremme sikkerheden ved betalinger på nettet. Det er primært sket i form af udtalelser og anbefalinger rettet mod banker og kortelskaber. Fx anbefalede ECB i 2010, at engangsverificering ved disse betalinger blev gjort til standard.¹ I Frankrig er den relevante tilsynsmyndighed kommet med en lignende anbefaling.²

ECB har også taget initiativ til at styrke de europæiske myndigheders samarbejde om at højne sikkerheden for betalinger på bl.a. internettet. Det er sket ved at etablere SecuRe Pay, der skal koordinere myndighedernes indsats og fremme ensartede vilkår for udbyderne af betalingstjenester. Det nye forum består af myndigheder med ansvar for at overvåge betalinger og føre tilsyn med udbydere af betalingstjenester. Fra Danmark deltager Nationalbanken og Finanstilsynet.

SecuRe Pay arbejder i øjeblikket med kortbetalinger på internettet og betalinger via netbank. For begge betalingsformer er der udarbejdet et forslag til anbefalinger, der skal højne sikkerheden ved betalinger, fx vedrørende bekræftelse af betalerens identitet. Anbefalingerne vil blive sendt i høring, inden de formelt vedtages af ECB's styrelsesråd, som er SecuRe Pays øverste organ.

Overlay Services

En betalingsform på internettet, som de seneste år i særlig grad har påkaldt sig myndighedernes opmærksomhed, er en variant af netbankbetalinger, kaldet overlay services. Her agerer en tredjepart, udbyderen af overlay service, bindeled mellem internetforretningen og forbrugers netbank. Betalingen foregår ved, at forbrugeren oplyser sin bankkonto og netbanklogin til udbyderen af tjenesten, der herefter sørger for at gennemføre betalingen.

¹ Jf. ECB (2010).

² Jf. Banque de France (2008).

Sikkerhedsmæssigt rejser overlay services flere spørgsmål. For det første skal det afklares, hvordan det undgås, at der efterfølgende sker misbrug af forbrugerens netbankoplysninger. Ved misbrug kan der desuden være usikkerhed om, hvem der skal hæfte for tabet, da det typisk er en del af forbrugerens netbankaftale, at disse oplysninger ikke må videregives til tredjemand. Forbrugeren kan i nogle tilfælde være helt uvidende om, at en overlay service er involveret.

Overlay services kan dog også have fordele. Den største er, at denne type tjeneste giver mulighed for via sin netbank at betale for køb af varer og tjenester på internettet i andre lande. Det er ikke muligt ved hjælp af de eksisterende netbankløsninger i Europa, der kun kan bruges til nationale betalinger. ECB har ved flere lejligheder opfordret bankerne i Europa til at udvikle en fælleseuropæisk netbankløsning, men arbejdet hermed er trukket ud.

Flere myndigheder har officielt udtrykt bekymring over udbredelsen af overlay services. Fx valgte den hollandske centralbank i november 2009 på vegne af det nationale betalingsråd at påpege en række sikkerhedsbrister ved denne type betalinger.¹ Risiciene ved overlay services har ligeledes flere gange været på dagsordenen i Europa-Kommissionens betalingskomite, der bl.a. har drøftet, om udbyderne af denne type tjenester fremover skal reguleres i betalingstjenestedirektivet.

Danske forbrugere, der handler i udenlandske internetforretninger, kan blive tilbudt at foretage deres betaling via overlay services. Der er ikke kendskab til danskere, som efterfølgende har oplevet, at der uretmæssigt har været træk på deres konto via netbanken. I lyset af en forventet vækst i grænseoverskridende nethandel er det dog væsentligt, at udbyderne af disse løsninger underlægges regulering og tilsyn efter fælles regler.

¹ Jf. De Nederlandsche Bank (2009).

LITTERATURLISTE

Bakkegaard, Jesper (2010), Nye betalingsinstrumenter, Danmarks Nationalbank, *Kvartalsoversigt*, 1. kvartal.

Banque de France (2008), Observatory for Payment Card Security, *Annual Report*.

De Nederlandsche Bank (2009), Serious concerns over new, unsafe Internet payment services, *News Items*, 13. november.

De Nederlandsche Bank (2011), Payments of cross-border online shopping: Behaviour, perceptions and desires, Result of DNB survey among Dutch consumers, januar.

DIBS (2011), A comprehensive study of European e-commerce – a growth opportunity for merchants, *DIBS e-commerce survey*.

ECB (2010), Beyond theory into practice, *7th SEPA Progress Report*, oktober.

FDIH (2011), Dansk e-handelsanalyse, Forbrugerstatistik, *Årsrapport*.